



АДМИНИСТРАЦИЯ РУЗСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 10.06.2019 № 2885

**Об утверждении Регламента рассмотрения обращений в Администрации
Рузского городского округа Московской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан», руководствуясь Уставом Рузского городского округа, постановляет:

1. Утвердить Регламент рассмотрения обращений в Администрации Рузского городского округа Московской области (прилагается).

2. Признать утратившим силу постановление Главы Рузского городского округа от 13.12.2017 года № 3113 «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Администрации Рузского городского округа».

3. Первому заместителю Главы Администрации Рузского городского округа А.А. Блощинскому обеспечить официальное опубликование настоящего постановления в газете «Красное знамя» и размещение на официальном сайте Рузского городского округа в сети «Интернет».

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы Администрации Рузского городского округа А.А. Блощинского.

Глава городского округа



Т.С. Витушева



УТВЕРЖДЕН

Постановлением Администрации

Рузского городского округа

от 10.08.2019 года № 2885

РЕГЛАМЕНТ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В АДМИНИСТРАЦИИ РУЗСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА МОСКОВСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент рассмотрения обращений граждан в Администрации Рузского городского округа Московской области (далее – Регламент) разработан в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Федеральным законом от 27.06.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Положением об использовании межведомственной системы электронного документооборота Московской области в деятельности центральных исполнительных органов государственной власти Московской области, государственных органов Московской области, утвержденным Распоряжением Губернатора Московской области от 27.12.2013 года № 516-ПГ «О вводе в промышленную эксплуатацию межведомственной системы электронного документооборота Московской области».
- Уставом Рузского городского округа;
- Инструкцией по делопроизводству в Администрации Рузского городского округа.

1.2. Регламент разработан в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в Администрации Рузского городского округа (далее - Администрация), определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, сроки рассмотрения обращений граждан и организаций, а также объединения граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение), устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений в Администрации и правила ведения делопроизводства по обращениям, в том числе с использованием межведомственной системы электронного документооборота (далее – МСЭД).

1.3. Для целей настоящего Регламента используются основные термины, применяемые в том значении, в каком они определены законодательством РФ.

1.4. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных обращений, а также устных обращений, поступивших от граждан в ходе личного приема.

2. Рассмотрение обращений

2.1. Рассмотрение обращений включает в себя:

- приём и первичную обработку письменных обращений;
- регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
- подготовку проекта резолюции Главы округа;
- визирование резолюции Главы округа;
- постановку обращений на контроль;
- направление обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- личный приём граждан;
- продление срока рассмотрения обращений (при необходимости);
- оформление ответа на обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- контроль за рассмотрением обращений;
- списание обращения «В дело», после завершения рассмотрения.

2.2. Рассмотрение обращений осуществляется Главой Рузского городского округа (далее – Глава округа), первыми заместителями Главы Администрации Рузского городского округа (далее – первые заместители Главы Администрации) и заместителями Главы Администрации Рузского городского округа (далее – заместители Главы Администрации), руководителями и муниципальными служащими Администрации и ее

отраслевых (функциональных) органов, иными должностными лицами в пределах своих полномочий.

2.3. Администрация организует объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, адресованных Главе округа или уполномоченным должностным лицам Администрации, даёт ответы на них в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области, направляет эти обращения на рассмотрение в отраслевые (функциональные) органы Администрации, территориальное управление Администраций Рузского городского округа (далее – территориальное управление) в соответствии с его полномочиями, проводит информационно-аналитическую работу с указанными обращениями.

2.4. В Администрации рассматриваются обращения по вопросам, находящимся в ведении муниципального образования «Рузский городской округ Московской области», в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и законами Московской области.

2.5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение обращений, поступивших в адрес Администрации в письменной форме или в форме электронного документа, нарочно, по почте России, по факсу, из муниципального казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг населению Рузского городского округа» (далее – МФЦ), по каналу МСЭД, а также устных обращений граждан и организаций, поступивших в ходе личного приема.

2.6. Обращениями являются:

- устные обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц, поступившие в ходе личного приема Главы Рузского городского округа и уполномоченных должностных лиц Администрации,

- письменные обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц доставленные лично, полученные Администрацией по почте России, обращения в форме электронного документа, направленные по адресу официальной электронной почты Администрации, а также направленные из МФЦ.

2.7. Настоящий Регламент не распространяется на сообщения граждан в социальных сетях, на сообщения, направленные по адресам личной электронной почты первых заместителей Главы Администрации и заместителей Главы Администрации, на заявления граждан и организаций об оказании муниципальных и государственных услуг, а также на обращения, поступившие в Администрацию через подсистему приема и обработки сообщений единой государственной информационной системы Московской области (портал «Добродел»).

2.8. Сведения о местонахождении Администрации, полный почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок, указанные в Приложении 1 к настоящему Регламенту, а также требования к письменным обращениям и обращениям, направляемым по электронной почте, размещаются:

- на официальном сайте Рузского городского округа в сети Интернет;
- на информационном стенде в местах приёма письменных обращений граждан и организаций.

2.9. Информация о месте проведения личного приема граждан и организаций, об установленных для личного приёма граждан и организаций днях и часах, контактных телефонах, телефонах для справок, указанная в Приложении 1 к настоящему Регламенту, размещается:

- на официальном сайте Рузского городского округа в сети Интернет;
- на информационном стенде в местах приёма письменных обращений граждан и организаций.
- на информационном стенде возле общественной приемной органов исполнительной власти Московской области и органов местного самоуправления Рузского городского округа.

2.10. Требования Регламента по рассмотрению обращений обязательны для всех Работников Администрации, замещающих должности муниципальной службы в отраслевых (функциональных) органах Администрации и территориальном управлении, должности по техническому обеспечению деятельности Администрации, а также работников муниципальных учреждений Рузского городского округа (далее – Работники). Персональная ответственность Работников закрепляется в соответствующих должностных инструкциях.

3. Требования к письменным обращениям, поступившим в письменной форме или в форме электронного документа

3.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование Администрации, либо фамилию, имя, отчество Главы округа, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) обратившегося, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются дополнительные документы (в подлинниках или копиях).

3.2. Обращение, поступившее в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), суть предложения, заявления или жалобы, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Администрацию или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Администрации или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Администрацию или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Рузского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

4. Приём и первичная обработка письменных обращений

4.1. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является поступившее в Администрацию письменное обращение или обращение с сопроводительным письмом, поступившее из других государственных органов, федеральных органов, органов местного самоуправления.

4.2. Обращение доставляется непосредственно гражданином либо его представителем, поступает по почте России, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, по МЭДО, официальной электронной почте Администрации (region_ruza@mail.ru – официальный адрес Рузского городского округа, og.argo@ruzaregion.ru – электронный адрес Отдела), поступившее от гражданина из МФЦ в Администрацию, или поступление обращения с

сопроводительным письмом из государственных органов власти для рассмотрения по поручению, по МСЭД.

4.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, фельдъегерской связью, по факсу, по электронной почте, по телеграфу, иным удобным способом.

4.3. Обращения, направленные по почте, поступившие по телеграфу, вместе с документами, связанными с их рассмотрением, поступают в общий отдел управления делами Администрации (далее – общий отдел) и регистрируются во МСЭД.

4.4. Работник общего отдела, ответственный за приём документов:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытые ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;
- прикладывает впереди письма поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные документы);
- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес Администрации Рузского городского округа нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах не обнаруживаются документы, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр указанного акта хранится в общем отделе, второй приобщается к поступившему обращению.

4.5. Приём письменных обращений непосредственно от граждан, объединений граждан и юридических лиц производится в Муниципальном казенном учреждении Многофункциональный центр предоставления муниципальных и государственных услуг населению Рузского городского округа «Мои документы» Московской области (МФЦ «Мои документы»), а также работниками Отдела.

Не принимаются обращения, не содержащие фамилии гражданина или почтового адреса для ответа.

4.6. Обращения, поступившие по факсу в Администрацию, принимаются в Отделе и регистрируются в системе МСЭД, включая обращения, принятые на факсы других отраслевых (функциональных) органов Администрации.

4.7. Обращения, поступившие в форме электронного документа на адрес официальной электронной почты Рузского городского округа, принимаются работниками Отдела и регистрируются в системе МСЭД.

4.8. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, передаются для подготовки проекта резолюции начальнику Отдела или иному уполномоченному работнику Отдела.

4.9. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя:

- Главы округа,

- первых заместителей Главы Администрации,

- заместителей Главы Администрации,

передаются в соответствующие секретариаты, где вскрываются.

В случае, если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации в Отдел, не позднее 3 дней с момента получения.

4.10. Обращения членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Московской областной Думы, депутатов органов законодательной (представительной) власти иных субъектов Российской Федерации и депутатов представительных органов местного самоуправления, адресованные Главе округа, содержащие просьбы о рассмотрении обращений граждан, принимаются и регистрируются в Отделе.

5. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

5.1. Поступившие обращения регистрируются в течение 3 дней с момента поступления с использованием системы МСЭД.

5.2. Работник, ответственный за регистрацию обращений на бумажных носителях:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного обращению регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- в регистрационной карточке МСЭД указывает фамилию и инициалы обратившегося (в именительном падеже) и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Общее число обратившихся указывается в аннотации письма. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;
- отмечает тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично и т.п.). Если письмо перенаправлено, то указывает, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, аппарата Правительства Российской Федерации, Московской областной Думы, Правительства Московской области, Администрации Губернатора Московской области и т.д.), проставляет дату и исходящий номер сопроводительного письма;
- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет обратившегося;
- сканирует обращение вместе с прилагаемыми документами.

5.3. Обращения на иностранных языках и обращения, написанные точечно-рельефным шрифтом слепых, после регистрации направляются для перевода.

5.4. Работники, осуществляющие аннотацию обращений:

5.4.1. прочитывают обращение, определяют его тематику и тип, выявляют поставленные заявителем вопросы;

5.4.2. проверяют обращение на повторность, при необходимости сверяют с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

5.4.3. заполняют классификатор МСЭД, составляют и вводят аннотацию на обращение. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении, обосновывать адресность направления обращения на рассмотрение;

5.4.4. осуществляют ввод необходимых примечаний, определяют и вводят фамилию и инициалы исполнителя, либо наименование органа государственной власти или органа местного самоуправления;

5.4.5. устанавливают контрольную дату исполнения в карточке МСЭД на поручениях о рассмотрении обращений, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, а также на поручениях Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, Губернатора Московской области.

5.5. Результатом выполнения действий по регистрации и аннотированию обращений является регистрация обращения в системе МСЭД и подготовка обращения к передаче на рассмотрение в электронной форме по системе МСЭД.

6. Срок рассмотрения письменных обращений

6.1. Рассмотрение письменного обращения и обращения в форме электронного документа осуществляется в течение 30 дней с момента регистрации такого обращения, если законодательством Российской Федерации, законодательством Московской области или резолюцией не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

6.2. В случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, решением руководителя подразделения, которому поручено рассмотрение обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения.

6.2.1. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом, исполнитель обязан заблаговременно проинформировать этот федеральный орган о продлении срока рассмотрения обращения.

6.3. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

6.4. Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются безотлагательно.

6.5. В случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения в соответствии с пунктом 6.2. настоящего Регламента увеличивается на время, необходимое для перевода.

6.6. Глава округа и иные уполномоченные им лица вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

6.7. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7. Постановка исполнения обращений граждан на контроль

7.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях прав и законных интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим общественное значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе органов местного самоуправления, а также получения информации для подготовки аналитических материалов по поступающим в администрацию Рузского городского округа обращениям, выявления принимавшихся ранее мер в случае повторных (многократных) обращений одного и того же гражданина.

7.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области и Вице-губернаторов Московской области, Председателя Московской областной Думы, Администрации Губернатора Московской области о рассмотрении обращений.

7.3. Срок рассмотрения обращений по поручениям Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации составляет 15 дней.

7.3.1. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять руководитель подразделения.

7.4. В случае если в ответе гражданину от Администрации сообщается, что поставленный гражданином вопрос будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление гражданину с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.5. Координацию и контроль исполнения поручений по обращениям, контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет Отдел.

7.6. Контроль за исполнением поручений Губернатора Московской области, Вице-губернаторов Московской области, заместителей Председателя Правительства Московской области о рассмотрении обращений осуществляют, в том числе, соответствующие секретариаты Главы округа, первых заместителей Главы Администрации и заместителей Главы Администрации.

8. Направление обращения на рассмотрение по принадлежности

8.1. Начальник Отдела или иной работник Отдела, уполномоченный на подготовку проекта резолюции Главы округа, после составления аннотации готовит проект резолюции в электронной форме в карточке документа во МСЭД и направляет обращение на рассмотрение.

8.2. Проект резолюции о направлении обращения на рассмотрение исполнителям подготавливается с учетом следующих особенностей:

8.2.1. в случае если вопрос, поставленный обратившимся, в соответствии с действующим законодательством относится к вопросам местного значения, обращение направляется на рассмотрение (в том числе с отметкой о контроле) с учётом распределения обязанностей между первыми заместителями Главы Администрации и заместителями Главы Администрации;

8.2.2. в случае если вопрос находится в ведении Администрации округа обращение направляется на рассмотрение (в том числе с отметкой о контроле) первому заместителю Главы Администрации, заместителю Главы Администрации, курирующему данный вопрос, а также начальнику территориального управления Администрации и руководителю подразделения;

8.2.3. в случае если гражданин ранее обращался в Администрацию округа и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия Администрации, обращение направляется на рассмотрение Главе округа;

8.2.4. в случае если гражданин обжалует действия (бездействия), решения должностных лиц Администрации, такое обращение направляется на рассмотрение с учётом распределения обязанностей между первыми заместителями Главы Администрации и заместителями Главы Администрации;

8.2.5. о поступивших телеграммах по вопросам, затрагивающим интересы значительного количества жителей Рузского городского округа (отсутствие воды, отопления, электроснабжения и т.п.), сообщается в Единую дежурную диспетчерскую службу;

8.2.6. обращения, по которым имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, запросы членов палат Федерального Собрания Российской Федерации, адресованные Губернатору Московской области, и направленные в Администрацию для рассмотрения по существу направляются на рассмотрение с учётом распределения обязанностей между первыми заместителями Главы Администрации и заместителями Главы Администрации. В случае направления такого обращения одновременно дается поручение, проинформировать о результатах рассмотрения федеральный орган, взявший обращение на контроль, Правительство Московской области и обратившегося;

8.2.7. обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с настоящим Регламентом;

8.2.8. обратившимся письменно с просьбой о личном приёме Главой округа направляются ответы с информацией о порядке и графике приема граждан в Администрации;

8.2.9. в случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции Администрации, обращение в течение семи дней со дня регистрации пересылается по принадлежности с уведомлением гражданина о переадресации обращения;

8.2.10. в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

8.2.11. обращение о предоставлении информации о деятельности Администрации направляется для подготовки ответа в отраслевые (функциональные) органы Администрации, обладающие данной информацией.

9. Оформление ответов на обращения

9.1. Ответы на обращения подписывают Глава округа, первые заместители Главы Администрации и заместители Главы Администрации или иные уполномоченные Главой округа лица в пределах своей компетенции.

9.1.2. Ответы на обращения подписывает должностное лицо, которому адресовано обращение, или уполномоченное лицо.

9.1.3. Ответы в федеральные органы и органы государственной власти Московской области об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают Глава округа, первые заместители Главы Администрации и заместители Главы Администрации.

9.1.4. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Губернатора Московской области, парламентские и депутатские запросы, подписывает Глава округа или должностное лицо, которому адресовано поручение или направлен запрос.

9.1.5. Ответы на поручения руководителя Администрации Президента Российской Федерации, заместителей Председателя Правительства Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека Российской Федерации, Вице-губернаторов Московской области, заместителей председателя Правительства, министров и начальников Главных управлений и Комитетов Правительства Московской области подписывают Глава округа, первые заместители Главы Администрации и заместители Главы Администрации.

9.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты для их решения.

9.4. В ответе в федеральные органы, в органы государственной власти Московской области должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно дан ответ.

9.5. Поступившие на бумажных носителях ответы на поручения о рассмотрении обращений из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций передаются посредством системы МСЭД.

9.6. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее через МФЦ, передается в МФЦ для получения ответа нарочно.

9.7. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Рузского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет с соблюдением требований ч.2 ст. 6 ФЗ от 02.06.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», не допуская разглашения сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающейся частной жизни гражданина, без его согласия.

9.8. В случае поступления обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Рузского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

9.9. Ответы на обращения оформляются на бланках Администрации.

9.10. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом, возвращаются Отделом исполнителю для доработки (на бумажном носителе или в форме электронного документа по системе МСЭД).

9.11. После регистрации ответов в Отделе в системе МСЭД ответ на бумажном носителе передается исполнителем в течении двух дней для отправки.

9.12. Отправка ответов без регистрации не допускается.

9.13. Поступившие ответы на поручения на бумажных носителях передаются в Отдел, регистрируются в системе МСЭД, и направляются должностному лицу, давшему поручение по рассмотрению обращения.

9.14. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

10. Результат рассмотрения обращений

10.1. Результатом рассмотрения письменного обращения является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа на обращение.

10.2. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приёма является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов.

10.2.1. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ.

10.3. Ответственный исполнитель на ответе указывает результат рассмотрения обращения ("Удовлетворено", "Разъяснено", "Отказано", "Поставить на дополнительный контроль"), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы и расписывается.

11. Продление срока рассмотрения обращений

11.1. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

11.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

11.3. Глава округа, первые заместители Главы Администрации или заместители Главы Администрации, курирующие вопросы рассмотрения обращений, принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом или исполнительным органом государственной власти Московской области, исполнитель обязан заблаговременно согласовать продление срока рассмотрения обращения с данным органом.

12. Рассмотрение отдельных обращений

12.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

12.2. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения Администрации или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

12.3. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Рузского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", заявителю, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

12.4. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный или муниципальный орган власти в соответствии с его компетенцией.

12.5. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

12.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

12.7. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

12.8. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Глава округа либо иное уполномоченное им лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

12.9. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

12.10. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

12.11. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в администрацию Рузского городского округа или соответствующему должностному лицу.

12.12. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение. (Абзац дополнительно включен с 9 июня 2018 года Законом Московской области от 6 июня 2018 года N 80/2018-ОЗ)

12.13. На поступившее в Администрацию или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

(Абзац дополнительно включен с 9 июня 2018 года Законом Московской области от 6 июня 2018 года N 80/2018-ОЗ).

12.14. В случае поступления в Администрацию или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается. (Абзац дополнительно включен с 9 июня 2018 года Законом Московской области от 6 июня 2018 года N 80/2018-ОЗ).

(Статья в редакции, введенной в действие с 28 ноября 2014 года Законом Московской области от 26 ноября 2014 года N 152/2014-ОЗ).

13. Контроль за рассмотрением обращений

13.1. Текущий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений Работниками Администрации осуществляется руководителями подразделений.

13.2. Контроль за рассмотрением обращений включает в себя проведение проверок по поручению Главы округа (в том числе с выездом на место), выявление и устранение нарушений прав и законных интересов граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

13.3. Отдел еженедельно рассылает информацию в подразделения перечень контрольных документов со сроками исполнения обращений.

13.4. Контроль за рассмотрением обращений осуществляет Отдел.

14. Личный приём граждан.

Организация, условия, сроки и время проведения личного приёма граждан в Администрации Рузского городского округа

14.1. Прием граждан в Администрации проводится Главой округа, первыми заместителями Главы Администрации, заместителями Главы Администрации, а также руководителями и сотрудниками отраслевых (функциональных) органов Администрации.

14.1.1. Организацию личного приема граждан в Администрации Главой округа, первыми заместителями Главы Администрации и заместителями Главы Администрации осуществляет Отдел (по утвержденному графику) по предварительной записи. Запись на прием производится сотрудниками Отдела понедельник – четверг с 9.00 до 17.00, пятница – с 9.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предпраздничный день – с 9.00 до 16.00.

14.1.2. График утверждается Главой округа.

14.2. Предварительную запись на личный прием граждан к Главе округа, первым заместителя Главы Администрации и заместителям Администрации осуществляют специалисты Отдела.

14.3. Личный приём граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Правом на внеочередной приём в дни и часы, установленные для приёма граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

14.4. Специалист Отдела приглашает прибывшего гражданина в Отдел и регистрирует его обращение с использованием системы МСЭД.

14.5. Специалист консультирует заявителя, разъясняя порядок разрешения его вопроса, составляет краткую аннотацию обращения и результат приёма.

14.6. На граждан, записанных на приём к Главе округа, первым заместителям Главы Администрации и заместителям Главы Администрации дополнительно оформляется карточка личного приёма гражданина на бумажном носителе.

14.7. Во время приёма специалист Отдела вправе по согласованию с заявителем направить его предварительно на беседу в соответствующее отраслевой (функциональный) орган Администрации.

14.8. Во время личного приёма Главой округа, первыми заместителями Главы Администрации и заместителями Главы Администрации гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

14.9. По окончании приёма Глава округа, первые заместители Главы Администрации и заместители Главы Администрации доводят до сведения гражданина своё решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению обращения, а также подготовка письменного ответа гражданину, либо разъясняют: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

14.9.1. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

14.10. Глава округа, первые заместители Главы Администрации и заместители Главы Администрации, ведущие приём, по результатам рассмотрения обращений принимают решение о постановке его на контроль.

14.11. После завершения личного приёма Главой округа, первыми заместителями Главы Администрации и заместителями Главы Администрации, согласно их поручениям, зафиксированным в карточке личного приёма, Отдел оформляет рассылку документов через систему МСЭД.

14.12. Сопроводительные письма по обращениям, поставленным на контроль, подписывает (в том числе электронной цифровой подписью) Глава округа, первый заместитель Главы администрации или заместитель Главы администрации, курирующий данные вопросы.

14.13. Материалы, полученные в ходе личного приёма на бумажных носителях, хранятся в течение 3 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

14.14. Личный приём граждан в Администрации проводят Глава округа, первые заместители Главы Администрации, заместители Главы Администрации.

14.15. Организацию личного приёма граждан осуществляет Отдел.

14.16. Глава округа, первые заместители Главы Администрации, заместители Главы Администрации ведут личный приём граждан в соответствии с графиком на текущий месяц, работники Отдела - ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00.

14.17. График личного приёма граждан составляется ежемесячно Отделом и утверждается Главой округа.

14.18. Предварительная запись граждан на личный приём производится работниками Отдела. Запись на личный приём начинается с первого рабочего дня текущего месяца и проводится ежедневно с 9.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней), в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00.

14.18.1. По согласованию с должностным лицом, ведущим приём, может быть принято решение о досрочном прекращении записи.

14.19. Личный приём граждан проводится с учётом числа записавшихся на приём с расчетом, чтобы время ожидания в очереди не превышало 30 минут.

14.20. Работники Отдела в ходе личного приёма оказывают гражданам информационно-консультативную помощь.

14.21. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

14.22. Работники Отдела обеспечиваются личными нагрудными идентификационными карточками с указанием фамилии, имени, отчества и должности, крепящимися с помощью зажимов к одежде, и настольными табличками аналогичного содержания.

***15. Личный приём граждан в общественных приёмных исполнительных органов
государственной власти Московской области и органов местного
самоуправления Рузского городского округа***

15.1. Отдел является уполномоченным органом по координации деятельности общественной приёмной исполнительных органов государственной власти Московской области и органов местного самоуправления Рузского городского округа (далее - общественная приемная).

15.2. Личный приём граждан и юридических лиц проводится в общественной приемной, в том числе в режиме видеосвязи, ведут члены Правительства Московской области, руководители государственных органов и иные уполномоченные ими лица в соответствии с графиком, утвержденным Администрацией Губернатора Московской области.

15.2.1. Личный прием граждан и юридических лиц должностными лицами органов местного самоуправления проходит в соответствии с графиком, утвержденным Главой округа. Устные обращения к должностным лицам Администрации Рузского городского округа поступают от граждан и юридических лиц во время личного приема.

15.2.2. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

15.2.3. В ходе личного приема гражданину и юридическому лицу может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

15.2.4. Принятые на личном приёме письменные обращения подлежат регистрации и рассматриваются в соответствии с регламентом рассмотрения обращений в Администрации Рузского городского округа.

15.3. Устные обращения к Главе округа, первым заместителям Администрации и заместителям Администрации поступают от граждан и юридических лиц во время личного приема. Устные обращения также могут поступать по специально организованным "телефонам доверия", "горячим линиям", во время "прямых эфиров" по радио и телевидению.

16. Рассмотрение обращений в отраслевых (функциональных) органах Администрации

16.1. Поступившие в отраслевые (функциональные) органы Администрации (далее – органы Администрации) обращения в форме электронного документа рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения обращений.

16.2. Обращение, направленное на рассмотрение нескольким соисполнителям: контроль за сроками исполнения, а также подготовка централизованного ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. Ответственный исполнитель представляет в Отдел ответ заявителю (на бланке) не позднее чем за три рабочих дня до истечения даты рассмотрения обращения.

16.3. Должностное лицо при рассмотрении обращений в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся заявителей для личной беседы;
- в случае необходимости в установленном порядке запрашивать, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы.

16.4. В случае, если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в однодневный срок возвращает это обращение в Отдел, указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

16.5. На обращения, не являющиеся заявлениями, жалобами, предложениями, не содержащими конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

16.6. Результатом рассмотрения обращений является решение поставленных в обращении вопросов, подготовка ответов заявителю.

17. Порядок информирования граждан и юридических лиц о рассмотрении обращений, предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

17.1. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется:

- непосредственно в органах Администрации;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

17.2. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права и законные интересы иных лиц и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

17.2.1. Документы, материалы и их копии, представленные заявителем при рассмотрении его обращения, подлежат возврату заявителю по его просьбе.

17.3. Работу по предоставлению заявителю справочной информации о ходе рассмотрения обращений ведёт Отдел.

17.3.1. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- об организации личного приема граждан и юридических лиц в Администрации Рузского городского округа;
- о получении обращения, его регистрационном номере, и направлении его на рассмотрение по принадлежности;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

17.4. Телефонные звонки от граждан и юридических лиц принимаются ежедневно с 9.00 до 17.30, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходной и предпраздничный день - с 9.00 до 16.00.

17.5. При получении запроса по телефону работник Отдела:

- называет наименование органа Администрации, в который позвонил гражданин;

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время; к назначенному сроку работник отдела подготавливает ответ.

17.6. Во время разговора работник Отдела должен чётко произносить слова, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

17.7. Отдел регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы о поступающих обращениях.

17.7.1. Отдел регулярно информирует Главу округа о количестве и характере обращений, поступающих в Администрацию.

17.8. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении заявителя или по справочному телефону является информирование заявителя по существу обращения в устной форме.

18. Ответственность работников Администрации Рузского городского округа при рассмотрении обращений

18.1. Работники Администрации несут ответственность за нарушения порядка и сроков рассмотрения обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области.

18.2. Работники Администрации несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

18.3. Ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях.

18.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившегося могут использоваться только в служебных целях работниками Администрации. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

18.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращений обеспечивает необходимые условия для своевременного и эффективного рассмотрения обращений; принимает обоснованные решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечивает выполнение этих решений. Своевременно сообщать заявителям о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения, по просьбам заявителей разъяснять порядок обжалования принятых решений.

18.4. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебная проверка, о результатах которой информируется Глава округа.

18.5. Все сотрудники Администрации, работающие с обращениями, несут ответственность за сохранность находящихся у них обращений и документов по их рассмотрению. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившегося заявителя могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

18.6. При уходе в отпуск работник Администрации обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения руководителю органа Администрации или временно замещающему его работнику органа Администрации по поручению руководителя органа Администрации. При переводе на другую работу или освобождении от замещаемой должности в Администрации работник обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство в органе Администрации.

19. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц, и решений, принятых по обращениям

19.1. Гражданин и юридическое лицо вправе обжаловать действия (бездействия) по рассмотрению обращений и решений, принятых по результатам его рассмотрения, в вышестоящий орган, вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

20. Ответственность за нарушение рассмотрения обращений

20.1. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений должностные лица Администрации несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе дисциплинарную в соответствии с законодательством

о государственной гражданской и муниципальной службы и Кодекса Московской области об административных правонарушениях.

**21. Требования к помещениям и местам, предназначенным
для рассмотрения обращений**

21.1. Помещения, в которых рассматриваются обращения, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

21.2. Рабочие места сотрудников Администрации оборудуются средствами вычислительной техники и оргтехникой.

21.3. На входе в здание Администрации Рузского городского округа размещается вывеска, содержащая информацию о режиме работы.

21.4. Места для проведения личного приёма граждан оборудуются:

- системой кондиционирования воздуха;
- противопожарной системой и средствами пожаротушения;
- системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- системой охраны.

21.5. Места ожидания личного приёма граждан и юридических лиц должны:

- соответствовать комфортным условиям;
- оборудованы стульями, столами;
- обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений;
- информационными стендами.



Приложение 1.

к Регламенту рассмотрения
обращений граждан в администрации
Рузского городского округа,

утвержденный постановлением
Администрации Рузского городского
округа

от 18.06.2019 № 2885

**СВЕДЕНИЯ****О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ АДМИНИСТРАЦИИ
РУЗСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА, МЕСТОНАХОЖДЕНИИ
ОБЩЕСТВЕННОЙ ПРИЁМНОЙ И СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ**

Администрация Рузского городского округа располагается по адресу:
Московская область, город Руза, улица Солнцева, дом 11.

Почтовый адрес Администрация Рузского городского округа: улица Солнцева,
дом 11, г. Руза, Московская область, 143103.

Общественная приемная располагается по адресу: Московская область, город
Руза, улица Солнцева, дом 11.

Номера справочных телефонов по вопросам рассмотрения письменных и устных
обращений: 8 (49627) 23978,

общественной приемной: 8 (49627) 50316